

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari seorang aparatur sebagai abdi terhadap masyarakat dan negara. Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah. Menurut undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah rangkaian atau kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara. Pelayanan publik adalah pemberian layanan atau melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Widodo, 2001: 131). Pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat pada penyelenggaraan negara.

Pelaksanaan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi pemerintah dalam melakukan kemudahan pada masyarakat dalam menggunakan hak dan kewajibannya. Dalam pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat harus sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat, dengan memperhatikan kualitas dan pelayanan itu diberikan relatif terjangkau dan mutu pelayanan yang baik. Tanggung jawab dari pelayanan publik merupakan instansi pemerintah, baik itu di Pusat, Daerah maupun Desa. Di era reformasi penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah, rasa puas masyarakat terpenuhi ini, masyarakat terbuka dalam memberikan kritikan pada pemerintah dalam pelayanan

publik. Kepala Desa sangat berperan penting dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan guna mencapai tujuan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat. Pada saat ini pelayanan di Desa banyak mendapat sorotan dari masyarakat. Dengan adanya kebebasan menyampaikan pendapat banyak ditemukan kritikan terhadap kualitas aparat Desa, baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Hal ini terjadi karena masih rendahnya produktivitas kerja dan disiplin dari Desa, serta masih kurangnya sarana kerja yang memadai. Pelayanan yang berkualitas seringkali mengalami kesulitan yang dapat di capai oleh masyarakat karena dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak begitu baik, hal ini disebabkan karena masih rendahnya kemampuan yang dimiliki aparat Desa.

Dalam lingkungan pemerintah Desa, kepala Desa dan seluruh perangkat Desa sebagai pelaksana tugas pemerintah di tingkat bawah diharapkan dapat melaksanakan tugas pemerintah Desa dengan baik demi terciptanya kesejahteraan dan pembangunan masyarakat di Desa. Sesuai dengan Undang - Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, pemerintah Desa mempunyai penyelenggara urusan pemerintahan oleh pemerintah Desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dari pengertian tersebut masalah sekarang ini yang terjadi di Desa Naet Kecamatan Rinhat Kabupaten Malaka sangat mengkhawatirkan, hal ini dilihat dari efektivitas pelayanan desa yang sering mendapat sorotan tajam dari masyarakat.

Permasalahan ini dapat dilihat dari rendahnya kemampuan serta keahlian dari aparat di Desa Naet dalam memberikan pelayanan, kurang konsisten waktu dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat di Desa Naet, kurangnya sarana dan prasarana dalam pelayanan administrasi kepada masyarakat di Desa Naet, aparat Desa kurang perhatian dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat, kurangnya ketegasan dari kepala Desa dalam membina perangkat Desanya, pelayanan yang berkualitas seringkali mengalami kesulitan untuk dapat dicapai karena aparat Desa Naet tidak selalu memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik, hal ini terjadi karena rendahnya kemampuan yang dilihat dari latar belakang pendidikan dan etos kerja sumber daya manusia tersebut.

Tabel 1.1
Pendidikan Aparat Desa Naet Tahun 2022

Tahun	Tingkat Pendidikan					Jumlah Keseluruhan
	TS	SD	SMP	SMA	PT	
2022	-	2	6	6	1	15

Sumber: Desa Naet, 2023

Berdasarkan tabel 1.1 hasil observasi yang telah dilakukan di Desa Naet Kecamatan Rinhat kabupaten Malaka terdapat beberapa permasalahan atau keluhan dari Masyarakat mengenai pelayanan publik yang belum terlaksana dengan baik salah satunya dalam pelayanan surat menyurat. Pelayanan surat menyurat di Desa Naet belum terlaksana dengan baik, hal ini disebabkan dari kurangnya pendidikan yang di miliki oleh aparat Desa Naet.

Dari latar belakang tersebut pentingnya pelayanan yang baik sangat diharapkan oleh masyarakat di Desa Naet. Namun pada kenyataannya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di Desa Naet masih jauh dari kata memuaskan,

khususnya pelayanan dalam pembuatan surat menyurat serta persoalan - persoalan di masyarakat masih banyak ditemui keluhan-keluhan di masyarakat, keluhan tersebut diperoleh dari warga Desa yang hendak mengurus surat-surat keterangan di kantor desa, tetapi tidak bisa dilayani karena seringkali tidak ada perangkat Desa yang hadir, sehingga warga harus datang kerumah Kepala Desa, namun adakalanya pula kepala Desa tidak berada di rumah, sebaliknya kepala Desa ada di rumah, harus menunggu Sekretaris Desa untuk menyelesaikan apa yang dibutuhkan warga Desa tersebut. Dalam hal produktivitas layanan yaitu efisiensi dan efektivitas pelayanan ini belum dapat dicapai, demikian pula dengan hasil capaian kerja dalam menyelenggarakan pelayanan khususnya masyarakat Desa Naet yang menjadi kewenangan Desa belum sepenuhnya maksimal dilaksanakan. Efektivitas pelayanan masyarakat di Desa Naet juga seringkali masih bingung dengan cara pengoperasian komputer sehingga waktu penyelesaiannya dalam memberikan pelayanan tidak menentu, ketidakjelasannya biaya yang harus dikeluarkan dalam pengurusan berkas yang dibutuhkan.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Pamungkas (Widodo, 2001) menyatakan bahwa kinerja aparat pemerintah desa saat ini masih terasa belum cukup efektif karena bentuk pelayanan lebih cenderung kearah respon negatif. Dari masalah di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Efektivitas Pelayanan Publik Di Desa Naet Kecamatan Rinhat Kabupaten Malaka”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Efektivitas Pelayanan Publik di Desa Naet Kecamatan Rinhat Kabupaten Malaka?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisa efektivitas pelayanan publik di Desa Naet Kecamatan Rinhat Kabupaten Malaka.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yang terdiri dari manfaat teoritis dan manfaat praktis yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Dalam dunia akademik sebagai ilmu administrasi publik dalam hal ini manajemen pelayanan terkhususnya sebagai kualitas pelayanan publik di kantor Desa Naet Kecamatan Rinhat Kabupaten Malaka.

2. Manfaat Praktis

a. Aparat Desa

Meningkatkan pemahaman dan mengembangkan tingkat efektivitas aparat Desa dalam melayani masyarakat terkhususnya terkait kualitas pelayanan pembuatan surat menyurat.

b. Masyarakat

Menambah informasi dan pemahaman masyarakat tentang efektivitas pelayanan publik yang baik di Desa Naet Kecamatan Rinhat Kabupaten Malaka.